

(11)Publication number : **2002-230384**

(43)Date of publication of application : **16.08.2002**

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/30

(21)Application number : **2001-029154**

(71)Applicant : **IRUMA COMPUTER SUPPORT:KK**

(22)Date of filing : **06.02.2001**

(72)Inventor : **NAKAZAWA OSAMU**

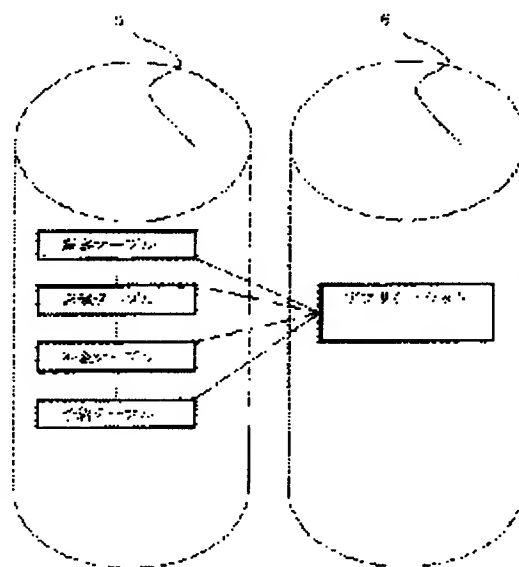
(54) RESERVATION SYSTEM FOR MANY TYPES OF BUSINESS

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a on-line reservation and management system for many types of business which enables a user to make a reservation by retrieving business enterprises of many types of business from a list of information displayed on-line.

SOLUTION: This system has a customer terminal which is connected on-line, enterprise terminals which are installed at enterprises of all types of business and browse and manage information, a display means for displaying information including data on the on-line connected customer terminal and enterprise terminals through browsers, a customer input and transmission means which allows the customer to input, retrieve, select, and transmit data on-line and so on, an enterprise input and transmission means which allow the enterprise sides to input, retrieve, select, and transmit data on-line and so on, and database which stores data including a customer table, a store table, a charge table, a reservation table, and a resource table; and data are

extracted and so on by referring to the data base according to the inputted and transmitted information.



(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-230384

(P2002-230384A)

(43)公開日 平成14年 8 月16日 (2002. 8. 16)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 2	G 0 6 F 17/60	5 B 0 7 5
	Z E C		Z E C
	3 1 8		3 1 8 H
	3 2 6		3 2 6
17/30	1 1 0	17/30	1 1 0 F
審査請求 未請求 請求項の数19 O L (全 23 頁) 最終頁に続く			

(21)出願番号 特願2001-29154(P2001-29154)

(22)出願日 平成13年 2 月 6 日 (2001. 2. 6)

(71)出願人 399103386

有限会社入間コンピュータサポート

埼玉県入間市下藤沢653-1 サンクレスト

武蔵藤沢105

(72)発明者 中沢 理

埼玉県入間市下藤沢653-1 サンクレスト

武蔵藤沢105 有限会社入間コンピュー

タサポート内

(74)代理人 100112601

弁理士 金原 正道

Fターム(参考) 5B075 KK07 KK13 KK33 KK38 ND03

ND06 ND23 ND40 NK54 PP03

PP13 PP30 PQ02 PQ05 PQ46

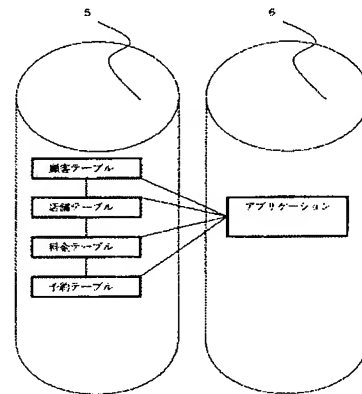
UU40

(54)【発明の名称】 多業種予約システム

(57)【要約】 (修正有)

【課題】オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客が多業種にわたる事業者等を検索し、予約をすることが可能な、多業種オンライン予約・管理システムを提供する。

【解決手段】オンラインに接続する顧客端末と、全てにわたる業種の事業者等に設置され、情報を閲覧・管理するための事業者等端末と、オンラインに接続する顧客端末及び事業者等端末にブラウザを介して前記データを含む情報を表示させるための表示手段と、顧客がオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための顧客入力・送信手段と、事業者等の側からオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための事業者等入力・送信手段と、顧客テーブル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルを含むデータを格納するデータベース、及び前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行う。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 コンピューターや携帯情報端末等が接続されるネットワーク上に備えられるシステムであって、前記システムにはネットワークに接続するための顧客端末と、美容室、飲食店等の各種店舗、各種学校、レジャー施設、等の全てにわたる業種の事業者等に設置され、情報を閲覧・管理するための事業者等端末と、顧客端末及び事業者等端末からネットワークを介して接続するためのサーバー・システムとが備えられ、前記の顧客端末には、ネットワークに接続した際に顧客端末に備えられるブラウザを介して情報を表示させるための表示手段と、顧客がオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための顧客入力・送信手段とが備えられ、前記の事業者等端末には、ネットワークに接続した際に事業者等端末に備えられるブラウザを介して情報を表示させるための表示手段と、事業者等の側からオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための事業者等入力・送信手段が備えられ、前記のサーバー・システムには、顧客テーブル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルを含むデータを格納するデータベース、及び、前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、オンライン上に表示させるファイルを生成するためのアプリケーションとが備えられ、顧客端末から前記のサーバー・システムにアクセスした際に、顧客が多業種にわたる事業者を含む複数の事業者等が提供する前記データベースに記憶された情報の中から、所望の情報を検索し、予約をし、その他の情報の送受信を行うことが可能であると共に、各事業者等端末からは、前記のデータベースにアクセスして、顧客の個人情報や履歴、その他の情報を閲覧し管理等することが可能なことを特徴とする、多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項2】 請求項1に記載の発明において、前記データベースは、顧客の個人的なスケジュール等を格納した顧客端末に備えられるグループウェア等の他のシステムと連携し、顧客端末に当該顧客の個人スケジュールを一覧表示し、顧客が希望時間を入力することにより、その空き時間に受けることが可能なサービスを一覧表示し、顧客の所望の予約を可能にするとともに、予約に伴って、当該グループウェア等のスケジュールデータも更新することを特徴とする、請求項1に記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項3】 請求項1又は2に記載の発明において、前記店舗テーブルには各店舗の宣伝文を含む情報が格納され、前記の顧客入力・送信手段から、顧客が希望するサービスの漠然とした内容を入力・送信することにより、前記の入力・送信等された情報に基づき前記店舗テーブルを参照してデータ等の抽出を行い、前記顧客端末に適合する店舗又はサービスを一覧表示し、顧客の所望の予約を可能とすることを特徴とする、請求項1又は2

のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項4】 請求項1～3に記載の発明において、前記の顧客入力・送信手段は、日付・曜日・時刻・地域・業種・店舗・リソース等の各種情報のうち、任意の項目を一又は複数組み合わせることで入力することが可能であり、入力された情報に応じて入力画面が動的に生成され、最低限の手順により顧客の入力の負担を軽減することを特徴とする、請求項1～3のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項5】 請求項1～4に記載の発明において、前記の店舗テーブルには、各事業者等の各店舗における電話予約の状況データがリアルタイムに格納され、前記の顧客端末には、電話予約等も含めた最新の予約状況が表示され、電話予約等との重複を避け得ることを特徴とする、請求項1～4のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項6】 請求項1～5に記載の発明において、前記の事業者等入力・送信手段には、各店舗における情報公開の拒否を示すデータが送信可能であり、当該データは前記店舗テーブルに格納され、前記顧客入力・送信手段により、当該データで指定された店舗が選択された場合に、前記の顧客端末には、当該店舗の情報は表示されず、予約の有無のみを要求可能とすることにより、前記事業者にとっては、同業他社との比較情報を顧客に与えることを避けることができることを特徴とする、請求項1～5のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項7】 請求項1～6に記載の発明において、前記顧客入力・送信手段は、顧客のメールアドレス・電話番号・パスワード等が入力・送信可能であり、送信された当該データは前記顧客テーブルに格納され、これを用いて認証セキュリティを確保することを特徴とする、請求項1～6のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項8】 請求項1～7に記載の発明において、前記データベースの予約テーブルは、店舗ごとの予約のほか、各店舗のスタッフ等のリソースごとに予約の管理をすることが可能なことを特徴とする、請求項1～7のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項9】 請求項1～8に記載の発明において、前記データベースの料金テーブルには、店舗別、スタッフなどのリソース別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～8のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項10】 請求項1～9に記載の発明において、前記のデータベースのリソーステーブルには、リソース

ごとの利用可能日時の情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～9のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項11】 請求項1～10に記載の発明において、前記のデータベースの顧客テーブルには、顧客の各店舗又はサービスの利用履歴その他の情報が格納されることを特徴とする、請求項1～10のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項12】 請求項1～11に記載の発明において、前記のデータベースのリソーステーブルには、各商品又はサービスに付随するリソースに関する情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～11のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項13】 請求項1～12に記載の発明において、前記のデータベースには、さらにシステム利用料金テーブルと、システム利用履歴テーブルとが備えられ、システムの利用状況に応じた事業者等への課金管理をすることが可能なことを特徴とする、請求項1～12のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項14】 請求項1～13に記載の発明において、前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、顧客端末又は事業者等端末に備えられる表示手段により表示されるファイルを生成するためのアプリケーションは、さらに、オンラインを通じてアクセスする顧客・事業者等のスタッフごとにアクセス・情報閲覧等の制御を行うことを特徴とする、請求項1～13のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項15】 請求項1～14に記載の発明において、前記サーバー・システムには、さらに顧客と事業者等との間で情報送受信を行う情報送受信手段とが備えられ、顧客に対するインフォメーションや、カウンセリング、その他の情報の送受信を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～14のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項16】 請求項1～15に記載の発明において、前記のデータベースにはさらに、個々のサービスをシミュレーション出来る画像情報等が格納され、前記表示手段により、事業者等が提供する情報から顧客の所望のサービス等を事前にシミュレーションし、予約の可否を決めることが可能なことを特徴とする、請求項1～15のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項17】 請求項1～16に記載の発明において、前記サーバー・システムにはさらに、顧客が個々の店舗又はスタッフに対する人気投票等の評価を行う評価

手段が備えられていることを特徴とする、請求項1～16のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【請求項18】 請求項1～17に記載の発明において、各事業者等における各スタッフの料金、給与等の待遇、実績、スキル等が前記データベースのリソーステーブルに格納され、スタッフの人材評価、人材検索等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～17のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

10 【請求項19】 請求項1～18に記載の発明において、顧客端末及び事業者等端末は、携帯電話、PHSその他の無線通信端末が含まれることを特徴とする、請求項1～18のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、コンピューターや携帯情報端末等が接続されるコンピューターネットワークにおいて、オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客が多業種にわたる商品やサービスを検索し、予約し、その他の情報を閲覧し管理等することが可能な、多業種オンライン予約・管理システムに関する。

【0002】

【従来の技術】近年、コンピューター・ネットワークや通信環境の発達に伴い、インターネットに代表されるように、オンライン上で様々なコンテンツの表示や情報の配信、商品やサービスの売買等の商取引も日常的に行われるようになり、これらに関わる技術も様々なものが開発されている。また、パーソナル・コンピューターなどの情報機器以外にも、携帯情報端末や、携帯電話、PHS、さらにはインターネットTVやゲーム機器などの情報家電が広く普及している。携帯電話などの中には、ブラウザ機能を搭載したものも登場し、携帯電話端末からインターネットのWebページを閲覧することも可能になっている。

【0003】このような中で、美容室や、その他の顧客へのサービス等を行う業務に関しては、特にあらかじめ予約により顧客からの日時指定による申込みを受け付けた上で、サービスを提供する場合に、これらの予約・管理をオンライン上で行うことが出来れば便利である。とりわけ、美容院や歯科医院、あるいはエステティック・サロンや、フィットネスクラブ、その他の業種のように、事前の予約が通例となっている場合には、これらのシステムを取り入れることが出来れば望ましい。さらに美容室やアパレルショップなどでは、最近、人気あるいは技術のある店員は個人名で知られるほどに有名になるスタッフも出てきており、俗に「カリスマ美容師」「カリスマ店員」といわれるほどの人気ぶりである。フィットネスクラブのインストラクターなどにおいても同様のことがいえる。このようなスタッフの個人レベルでの予

20

30

40

50

約・管理等が出来ればよりいっそう望ましい。

【0004】このような課題を解決するための技術としては、例えば特開平11-338952号「リアルタイム自動予約システム」においては、インターネットを経由した遠隔地からの予約が即時に確定出来、保安性が高く、経済的なシステムが開示されている。これによれば、インターネットに接続された予約申込者のコンピューターと、パケット網に接続されたサービスの提供者のコンピューターを、相互に接続する接続点に通信用のコンピューターを配置する。サービスの項目、予約受付可能なサービスの許容量、予約受付の記録、の各情報をサービス提供者のコンピューターに保存し、予約が受け付けられた時点で、サービスの許容量と予約受付の記録を更新するとともに、該コンピューターに保存されている情報を、サービス提供者が変更出来る機能を用意し、情報の変化ないし予約の受付によって生じた予約状況の変化を、変化のあった時点で予約申込者に通達することが出来る。しかしながら、ここに開示されている技術によっては、店舗ごとの予約以外の、各店舗のスタッフごと等に予約の管理をすることは出来ない。また、多業種に

わたり店舗別、スタッフ別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報の一覧の中から、顧客が予約等を行うことなども不可能である。

【0005】あるいは、特開平11-296576号「理美容院用管理装置」においては、受付ブース、清算ブースを各別あるいは一体化したブースにおいて顧客情報や予約情報の入力業務および清算業務を各別あるいは同時に行うための第一のコンピューターPC、セットブースにおいて顧客の技術歴情報や技術データの呼出し、書込みを行うための第二のコンピューターとを有し、各コンピューターはオンラインで接続されると共にデータを共有し、かつ、各ブースで表示する情報を各ブースで見るのに適した編集加工した理美容院用管理装置が開発されている。これによれば、コンピューターPCを導入した理美容院において、顧客管理、予約管理、売上管理以外にも、顧客ごとの施術内容や技術内容についての管理は行うことは可能になる。しかしながら、ここに開示されている技術は、理美容院の店内におけるシステムであって、オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客が美容室や美容師等を検索し、予約し、その他の情報

を送受信すること、あるいは美容室等から顧客の個人情報や履歴、その他の情報を閲覧し管理等すること等には対応していない。

【0006】また、特開平10-78838号「予約受付装置」においては、車検などのサービスの予約が、容易に、効率的に行える予約受付装置を提供するための技術が開示されている。これによれば、一日単位の予約状況が示されたカレンダー画面を表示する機能と、そのカレンダー画面によって指定された日付における、時間単位の予約状況が示されたタイムテーブル画面を表示する機能

とを、予約受付装置に設けるとともに、それらの画面を用いて、サービス予約が行われるように予約受付装置が構成されている。しかしながらこれによっても、店舗ごとの予約のほか、各店舗のスタッフごとに予約の管理をすることは出来ない。また、多業種にわたり店舗別、スタッフ別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報の一覧の中から、顧客が予約等を行うことなども不可能である。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】そこで、本発明においては、上記した様々な問題を解決し、オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客が多業種にわたる事業者等を検索し、予約をし、その他の情報を送受信することが可能であり、事業者等からは顧客の個人情報や履歴、その他の情報を閲覧し管理等することが可能な、多業種オンライン予約・管理システムを提供することを目的とする。

【0008】さらに本発明の別の目的は、店舗ごとの予約のほか、各店舗のスタッフごとに予約の管理をすることが出来るシステムを提供することにある。さらに、店舗別、スタッフ別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報の一覧の中から、顧客が予約等を行うことなどが出来るシステムを提供することにある。さらに、顧客が自分の空いている時間や、「～をしたい」といった希望する漠然としたサービス内容を入力するだけで、多業種にわたる事業者等を横断的に検索し、顧客が可能な最適の組合せの予約等を行うことが出来るシステムを提供することにある。さらに、電話予約との重複を避け、また、顧客端末に表示される際に、同業他社との比較を避け、独自のホームページのように表示される、といった事業者側の都合をも実現することが出来るシステムを提供するところにある。

【0009】

【課題を解決するための手段】請求項1に記載の発明においては、上記課題を解決するため、コンピューターや携帯情報端末等が接続されるネットワーク上に備えられるシステムであって、前記システムにはネットワークに接続するための顧客端末と、美容室、飲食店等の各種店舗、各種学校、レジャー施設、等の全てにわたる業種の事業者等に設置され、情報を閲覧・管理するための事業者等端末と、顧客端末及び事業者等端末からネットワークを介して接続するためのサーバー・システムとが備えられ、前記の顧客端末には、ネットワークに接続した際に顧客端末に備えられるブラウザを介して情報を表示させるための表示手段と、顧客がオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための顧客入力・送信手段とが備えられ、前記の事業者等端末には、ネットワークに接続した際に事業者等端末に備えられるブラウザを介して情報を表示させるための表示手段と、事業者等の側からオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等

を行うための事業者等入力・送信手段が備えられ、前記のサーバー・システムには、顧客テーブル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルを含むデータを格納するデータベース、及び、前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、オンライン上に表示させるファイルを生成するためのアプリケーションとが備えられ、顧客端末から前記のサーバー・システムにアクセスした際に、顧客が多業種にわたる事業者を含む複数の事業者等が提供する前記データベースに記憶された情報の中から、所望の情報を検索し、予約をし、その他の情報の送受信を行うことが可能であると共に、各事業者等端末からは、前記のデータベースにアクセスして、顧客の個人情報や履歴、その他の情報を閲覧し管理等することが可能なことを特徴とする、多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0010】請求項2に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1に記載の発明において、前記データベースは、顧客の個人的なスケジュール等を格納した顧客端末に備えられるグループウェア等の他のシステムと連携し、顧客端末に当該顧客の個人スケジュールを一覧表示し、顧客が希望時間を入力することにより、その空き時間に受けることが可能なサービスを一覧表示し、顧客の所望の予約を可能にするとともに、予約に伴って、当該グループウェア等のスケジュールデータも更新することを特徴とする、請求項1に記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0011】請求項3に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1又は2に記載の発明において、前記店舗テーブルには各店舗の宣伝文を含む情報が格納され、前記の顧客入力・送信手段から、顧客が希望するサービスの漠然とした内容を入力・送信することにより、前記の入力・送信等された情報に基づき前記店舗テーブルを参照してデータ等の抽出を行い、前記顧客端末に適合する店舗又はサービスを一覧表示し、顧客の所望の予約を可能とすることを特徴とする、請求項1又は2のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0012】請求項4に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～3に記載の発明において、前記の顧客入力・送信手段は、日付・曜日・時刻・地域・業種・店舗・リソース等の各種情報のうち、任意の項目を一又は複数組み合わせる入力することが可能であり、入力された情報に応じて入力画面が動的に生成され、最低限の手順により顧客の入力の負担を軽減することを特徴とする、請求項1～3のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0013】請求項5に記載の発明においては、上記課題

題を解決するため、請求項1～4に記載の発明において、前記の店舗テーブルには、各事業者等の各店舗における電話予約の状況データがリアルタイムに格納され、前記の顧客端末には、電話予約等も含めた最新の予約状況が表示され、電話予約等との重複を避け得ることを特徴とする、請求項1～4のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0014】請求項6に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～5に記載の発明において、前記の事業者等入力・送信手段には、各店舗における情報公開の拒否を示すデータが送信可能であり、当該データは前記店舗テーブルに格納され、前記顧客入力・送信手段により、当該データで指定された店舗が選択された場合に、前記の顧客端末には、当該店舗の情報は表示されず、予約の有無のみを要求可能とすることにより、前記事業者にとっては、同業他社との比較情報を顧客に与えることを避けることができることを特徴とする、請求項1～5のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0015】請求項7に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～6に記載の発明において、前記顧客入力・送信手段は、顧客のメールアドレス・電話番号・パスワード等が入力・送信可能であり、送信された当該データは前記顧客テーブルに格納され、これを用いて認証セキュリティを確保することを特徴とする、請求項1～6のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0016】請求項8に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～7に記載の発明において、前記データベースの予約テーブルは、店舗ごとの予約のほか、各店舗のスタッフ等のリソースごとに予約の管理を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～7のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0017】請求項9に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～8に記載の発明において、前記データベースの料金テーブルには、店舗別、スタッフなどのリソース別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～8のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0018】請求項10に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～9に記載の発明において、前記のデータベースのリソーステーブルには、リソースごとの利用可能日時の情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴

とする、請求項1～9のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0019】請求項11に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～10に記載の発明において、前記のデータベースの顧客テーブルには、顧客の各店舗又はサービスの利用履歴その他の情報が格納されることを特徴とする、請求項1～10のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0020】請求項12に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～11に記載の発明において、前記のデータベースのリソーステーブルには、各商品又はサービスに付随するリソースに関する情報が格納され、顧客端末に備えられる表示手段により表示されるこれらの情報一覧の中から、顧客が予約等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～11のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0021】請求項13に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～12に記載の発明において、前記のデータベースには、さらにシステム利用料金テーブルと、システム利用履歴テーブルとが備えられ、システムの利用状況に応じた事業者等への課金管理をすることが可能なことを特徴とする、請求項1～12のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0022】請求項14に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～13に記載の発明において、前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、顧客端末又は事業者等端末に備えられる表示手段により表示されるファイルを生成するためのアプリケーションは、さらに、オンラインを通じてアクセスする顧客・事業者等のスタッフごとにアクセス・情報閲覧等の制御を行うことを特徴とする、請求項1～13のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0023】請求項15に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～14に記載の発明において、前記サーバー・システムには、さらに顧客と事業者等との間で情報送受信を行う情報送受信手段とが備えられ、顧客に対するインフォメーションや、カウンセリング、その他の情報の送受信を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～14のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0024】請求項16に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～15に記載の発明において、前記のデータベースにはさらに、個々のサービスをシミュレーション出来る画像情報等が格納され、前記

表示手段により、事業者等が提供する情報から顧客の希望のサービス等を事前にシミュレーションし、予約の可否を決めることが可能なことを特徴とする、請求項1～15のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0025】請求項17に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～16に記載の発明において、前記サーバー・システムにはさらに、顧客が個々の店舗又はスタッフに対する人気投票等の評価を行う評価手段が備えられていることを特徴とする、請求項1～16のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0026】請求項18に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～17に記載の発明において、各事業者等における各スタッフの料金、給与等の待遇、実績、スキル等が前記データベースのリソーステーブルに格納され、スタッフの人材評価、人材検索等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～17のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0027】請求項19に記載の発明においては、上記課題を解決するため、請求項1～18に記載の発明において、顧客端末及び事業者等端末は、携帯電話、PHSその他の無線通信端末が含まれることを特徴とする、請求項1～18のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムであることを特徴としている。

【0028】本発明のシステムにおいては、上記構成をとることにより、美容室、エステティックサロン、英会話教室等の各種学校・教室、レストラン・割烹などの飲食店、ゴルフ場、弁護士・弁理士等の相談時間、クリスマスケーキ、釣り舟、レンタカー、公民館の会議室などの予約を一つのシステム（装置）で処理できる。

【0029】これにより、システムを提供する側にとっては、システムのアプリケーションプログラムをカスタマイズしなくても多業種に対応でき、また統一した操作で統合的に管理できる。また、ユーザー側にとっては、たとえばレストランと美容室を予約するのに複数のサイトを切り替える必要が無い。従来の予約システムは業種毎に予約していたために1業種の情報を日本中の人を対象に提供できるものであったが、東京の人に大阪の情報を提供してもうれしくなかった。東京に居る人には東京の情報を、ただし美容室でもレストランでも・・・、という方がユーザーは嬉しい。このシステムはそれを実現可能にする。もちろん全国的な情報を提供することも可能である。

【0030】従来のシステムだと、まず自分は髪の毛を何とかしたいから美容室を予約しよう、では、自分のスケジュールの空いているところは○月○日だから、ここに予約しよう、という操作が必要だったが、当システムでは既存の方法に加えて、*月*日*時からなら私のス

10

20

30

40

50

スケジュールが空いているんだけど、この日時にできることは何？といった問合わせが可能であり、そこから空リソースに対しての予約がスムーズにできる。たとえば世間にはグループウェアというシステムがあるが、これは打ち合わせや会議、顧客訪問などの「埋まっている」スケジュールを登録し、自分の時間管理に使うものである。当システムとこのグループウェアとを連携（データを相互に交換）すると、次のようなことが実現できる。

- 1 グループウェアのスケジュール画面で空時間をクリック。
 - 2 その時に予約できるレストランや美容室を表示。
 - 3 美容室、さらには担当美容師やメニュー（カット、シャンプー、パーマ等）を予約。
 - 4 グループウェアのスケジュールに「**サロン、カット、担当**」が自動的に記入される。
- これにより、時間の効率的な活用ができる。

【0031】本発明のシステムにおいては、グループウェアなど他のシステムと連携することができる。各ソフトウェアに合わせたインポート、エクスポート機能、汎用的なデータ形式（テキスト、XML等）、HTMLのFormパラメータやクエリーパラメータ等でデータを連携する。

【0032】また本発明のシステムの特徴は、後述するようにダイナミックな検索画面を用いて、ユーザーは日付からでも時刻からでも、業種からでも、地域からでも店舗・営業所からでも、思いのままに検索キーワードを入力される。ただし、業種を入ると店舗は絞り込まれ、店舗を決定すると、地域や業種は自動設定される、等、検索キーの入力画面を動的に作成する。これにより他のサイトやシステムからパラメータを指定して検索画面を表示させれば、最低限のユーザー指示により目的の予約を検索できる。従来、多くの業種では既存の方法として電話による予約を受け付けている。したがって、台帳で予約受付のダブルブッキングを管理しているが、もしも当システムからの予約を優先しない場合には、当システムは電話等の予約との整合性をとる機能を持つ。

【0033】また、ユーザーは自分の空時間を、自分なりの目標に向かって費やすことが多いが、そのための検索機能を当システムは持つ。たとえばユーザーが「**なりたい」の〇〇（きれいに、かっこよく、など）を入力するとその希望に添った店舗・美容師・レストラン等を検索する機能を持つ。

【0034】さらに、本発明のシステムには、傍目に見ると他のホームページの一部分に見えるように、なりすます機能を持つ。当予約システムを利用する美容室等のなかには、多くの同業他社を集めた一覧表の中から選んで欲しくないことも多々ある。たとえば美容室独自のホームページから「予約」ボタンをクリックすると、その美容室の情報のみが検索指示画面に表示されたいと希望するわけである。この希望を満たすために、美容室等の独自のホームページの専用予約ページになりすます機能

を持つ。

【0035】本発明のシステムを用いて予約するユーザーは、会員制とすることもできるが、「会員」にならなくても良い。一般的に見かける販売サイト等では、顧客情報を予め収集し、個人の特定をした後に利用（購入等）できることが多い。これは個人を特定し取引を公正化し、ユーザーの住所等毎回入力の手間を省き、また入力ミスを無くす意味で有効であるが、「会員になる」というユーザーの精神的負担が大きいことは間違いない。

- 10 しかし、本発明のシステムは予約システムであるので、そもそもシステムを通しての金銭の授受は必要無く、予約者本人の確認は必要だが実存する個人であるかどうかのチェックはあまり必要無い。ユーザーの手間を掛けずに利用が可能であれば、予め「会員」にならない方がよいのである。そこで、当システムでは「会員」という概念を持たないながらも、1. ユーザーの入力の負担を減らし、2. 入力の誤りを排除し、3. ユーザー毎の利用履歴等を管理できるシステムになっている。

【0036】

- 20 【発明の実施の形態】以下、図面を参照して本発明の実施の形態について説明する。図1は、本発明に係るシステムの基本的な構成を示すシステム構成図である。また図2は、図1のシステム構成図において、データベース・サーバーとアプリケーション・サーバーの基本的な機能の一例を示す図である。なおこれらのシステム構成を示す図は一例であって、同様の機能を実現出来る他のシステム構成であっても本発明は実現出来る。本発明のシステムは、オンラインに接続する顧客端末を備えている。また本発明のシステムは、多業種にわたる事業者等に設置され、情報を閲覧・管理等するための事業者等端末を備えている。ネットワークに接続するための顧客端末、美容室等端末には、パーソナル・コンピュータなどの端末をはじめ、携帯電話やPHSなどの無線通信端末や、これらの機能を内蔵した携帯情報端末をはじめ、各種のコンピュータ端末が含まれる。また、コンピュータが内蔵された電気機器、例えばゲーム機器やWebテレビなどのいわゆる情報家電などであってもよい。

- 30 【0037】また、本発明のシステムにアクセスし閲覧することが出来る顧客は、不特定多数の利用者を対象とする以外にも、会員登録した利用者のみがアクセスし、情報を検索・閲覧出来るようにしてもよい。例えば、Webサイトにアクセスして、顧客ごとに発行されたID及びパスワード等を入力して、アクセスが可能になるなどの方法をとることが出来る。

- 40 【0038】本発明のシステムは、オンラインに接続する顧客端末及び事業者等端末にブラウザを介して前記データを含む情報を表示させるための表示手段を備えている。こうした場合には、通例は前記データベースに格納された情報等を、Webサーバー等に格納されたWebサイトに表示されるhtmlファイル等にリンクさせ
- 50

て、あるいは前記データベースに格納された情報等から検索などにより抽出されたデータを記述したhtmlファイル等を生成して、アクセスする顧客端末の画面に表示されるようにする。

【0039】例えば、表示される情報がgifファイルなどの画像ファイルであれば、Webサイトのhtmlファイル中に、前記画像ファイルへのリンクが記述される。顧客がこのアクセスをした場合に、利用者のコンピュータ端末はそのWebページのファイル(htmlファイル)を送信要求し、同時に、そのファイルにリンクの記述がされた前記画像ファイルをも送信要求する。これらのファイルを受信することにより、例えば画像ファイルであれば、利用者がアクセスしたWebページが利用者のコンピュータ端末画面に、ブラウザソフトを介して表示されると共に、そのページの一部に前記画像ファイルが表示される。また例えば、一つの画面を分割して複数のhtmlファイルを表示するフレームのように、複数に区切られたフレームの一部のフレームに、送信される該ファイルが表示されるものであってもよい。

【0040】本発明のシステムは、顧客がオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための顧客入力・送信手段とを備えている。顧客入力・送信手段には例えば、オンライン上のWebページに設けられたフォームによりブラウザソフトを介して電子メールを送信する方法や、電子メールソフトにより電子メールを通じて送信する方法が挙げられる。これらは、携帯電話やPHSなどの無線通信機器、その他の携帯情報端末などのあらゆる端末を利用して送信する方法が含まれる。これらの方法に従えば、Webサイト上の入力フォームにより入力することで行われるものがある。必要事項を入力後、情報を検索し表示させるためのボタンをクリック等すると、入力した情報がコンピュータ・ネットワークを通じて送信され、後述するアプリケーションが起動する。

【0041】また、本発明のシステムは、多業種にわたる事業者等の側からオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための事業者等入力・送信手段を備えている。事業者等入力・送信手段も同様に、例えば、オンライン上のWebページに設けられたフォームによりブラウザソフトを介して電子メールを送信する方法や、電子メールソフトにより電子メールを通じて送信する方法があげられる。これらは、携帯電話やPHSなどの無線通信機器、その他の携帯情報端末などのあらゆる端末を利用して送信する方法が含まれる。これらの方法には例えば、Web上の入力フォームにより入力することで行われるものがある。必要事項を入力後、情報を検索し表示させるためのボタンをクリック等すると、入力した情報がコンピュータ・ネットワークを通じて送信され、後述するアプリケーションが起動する。

【0042】次に、本発明のシステムは、顧客テブ

ル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルを含むデータを格納するデータベース、及び前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、オンライン上に表示させるファイルを生成するためのアプリケーションとを備えるサーバー・システムを備えている。本発明のサーバー・システムは、例えば多業種にわたる事業者等の検索・予約のためのWebサイトを記憶し利用者の端末に表示させるためのWebサーバー、利用者からの電子メールの受信や事業者等からの通知等を送信するためのメールサーバー、後述するプログラムを記憶するアプリケーション・サーバー、事業者等やスタッフなどのデータ等を格納するデータベース・サーバーなどにより構成されるのが一般的である。

【0043】本発明においては、基本的なシステム構成として、図1においては、これらのサーバー・システムが同一のシステム内に配置される一例を示したが、仮に、アプリケーション・サーバーが別個の場所に存在し、あるいはデータベース・サーバーが別個の場所に存在していたとしても、これらの場所はURL等により特定し、指定することが出来るので、このようなシステム構成においても本発明のシステムは実現が可能である。

【0044】前記データベースは、顧客テーブル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルを含むデータを格納する構成とする。また、この他のデータを格納することも可能である。これらは関係データベース等により構成されるもので、ここでは仮に、顧客テーブル、店舗テーブル、料金テーブル、予約テーブル、リソーステーブルとしたが、同様のデータを格納し、検索等によりデータの抽出等が出来る形態であれば、データベースの構造は様々な形態とすることが可能である。

【0045】顧客テーブルは、顧客の氏名、住所、年齢、性別、電子メールアドレスなどの個人属性のほか、Webサイトでの閲覧や予約等の履歴、商品やサービス等の購入・利用履歴、あるいは例えば美容院の場合などはカットする際の指定のヘアスタイルや、その他の情報を格納することが出来る。また、IDやパスワード等を付与する場合には、これらの情報をデータベースに記憶しておくことが出来る。

【0046】店舗テーブルは、会社名、店舗名、住所、電話番号、電子メールアドレス、その他の各種情報を格納することが出来る。料金テーブルには、各店舗ごとの料金を、サービス内容ごとに格納するためのものであり、さらには曜日別、時間帯別、スタッフ別、リソース別等の料金を設定し格納しておくことが出来る。また予約テーブルは、各店舗ごと、さらにはスタッフごとに、日付及び時間帯ごとに予約状況に関する情報を格納しておくためのものである。またリソーステーブルとは、各店舗ごとに、サービスに付随する特定の条件であるリソ

ースを格納するためのものである。リソースとは、例えば、美容院における特定の美容師の指定、又はレストランにおける特定のテーブルの指定などにおける、美容師やレストランのテーブルに相当するもので、人、物、場所などの種類がある。これは、商品やサービス内容とは別なものでそれらに付随するものであり、その有無によって商品やサービスの価値が左右されるものである。本発明における予約において指定出来るようにしたのである。またリソーステーブルには、各店舗ごとの、例えば、販売員、営業担当者、保守担当者、サービス担当者、美容師などスタッフに関する情報を登録しておくものである。また各スタッフごとの勤務日、勤務時間や、その他の情報を格納しておくことが出来る。

【0047】前記サーバー・システムは、さらに前記の入力・送信等された情報に基づき前記データベースを参照してデータの抽出等を行い、オンライン上に表示されるファイルを生成するためのアプリケーションとを備えている。

【0048】ここで、本発明のシステムを用いて、多業種にわたる予約を受け付けるための、業種の違いを吸収する技術について説明する。本発明のシステムが対応できる「予約」とは、一般に予約といわれる「その時に予約できなければ意味を持たなくなってしまう予約」、「後でも良いから、どうしても手に入れたいものの予約」の内、前者の予約に対応するものである。「その時に予約できなければ意味を持たなくなってしまう予約」には、たとえば美容室の美容師を予約する、というシチュエーションがあげられる。自分の都合の良い時間に予約が入れられなければ意味を持たないからである。レストランにディナーを予約するのに、空いているからといって午後3時を予約されたのでは困る。クリスマスケーキの予約もクリスマスを過ぎてから手に入れることはあまり意味を持たない。このような種類の予約であれば、当予約システムを利用することができる。

【0049】しかしながら、この日時を指定して申し込む予約にも業種毎に多くの違いがあり、その違いをデータベース上の業種テーブルに設定し、店舗テーブル上にその店舗がどの業種なのか、を店舗登録時に設定することにより、当システム内でのその店舗、あるいは店舗に関する予約の扱いが動的に決定されるようになってい

る。予約の受け入れには業種により違いがあるのは当然である。この違いのある予約を一つのシステムで処理するために次のような技術を用いる。

(1 店舗・営業所等の呼び名の違いを吸収) たとえば美容室やエステティックサロンに予約することを一般的に「サロンに予約する」と言うことがある。レストランに予約する場合には「レストランに予約」と言う。ユーザーが利用するホームページや管理をする画面上でできる限り自然な言葉を扱う(操作ガイダンスのための表示等)ためには、業種毎にこの「呼び名」が登録できな

ればならない。そこで当システムでは予約先の施設の呼び名を扱える業種とともにデータベース上の業種テーブルに登録できるようにし、各店舗・営業所等毎にどの業種かを登録することにより各所の表示に利用している。

【0050】(2 リソースの違いを吸収) よく「美容室を予約する」というが、人により予約のレベルが違うことがある。この場合、「〇月〇日にカットとシャンプーをしてもらうために〇〇美容室を予約した。」という人もいるであろうが、これに加え「担当の美容師さんは□□さん」と指名する場合もある。レストランにしても「窓際のテーブル」等を指定する場合もある。当システムではこの「美容師」や「テーブル」を「リソース」と呼んでいる。

(2-1) 呼び名の違い

店舗・営業所等と同様、このリソースにも呼び名の違いがあるのでこれを登録し、利用している。たとえば美容業なら「美容師」レストランなら「テーブル」である。

(2-2) 種類の違い

リソースは大きく別けて4種類に別けられる。「人」、「モノ」、「場所」、そして「リソース無し」である。美容室で担当美容師を指定するのは「人」を予約しているのであり、レストランでテーブルを指定したり飛行機の席を予約するのは「場所」を予約しているのである。また、レンタカーの予約は自動車という「モノ」を予約している。ケーキ屋さんで「クリスマスケーキを12月24日の午後3時に取りに来ます!」というのは一見「クリスマスケーキ」というモノのリソースと思いがちだが、クリスマスケーキはリソースではなく、美容室の「カット」や「パーマ」と同じ単なる「メニュー」である。したがってケーキ屋へのクリスマスケーキの予約は担当美容師を指定しない美容室への予約と同じ「リソース無し」という分類である。

【0051】ここでリソースとメニューとの違いは、他で代替できるかどうかの点である。たとえばクリスマスケーキは3つめに作られようと5つめに作られたケーキであろうと種類が同じならどれでも良い。担当の美容師が違っても個性や技量の違いが生じ、「予約したのと違う」ということになる。よってケーキはメニューであり、美容師はリソースである。さて、予約リソースの種類が違っても呼び名以外にも違いがでてくる。本発明のシステムでは次のようなリソースの種類による違いを業種毎に印をつけ、活用している。

1 横断検索の必要性

リソースが人とモノの場合には「横断検索」が必要になる場合がある。すなわち美容師は同じ会社の他の店舗と行き来する場合があり、自動車はレンタカー業者の複数の営業所を転々とする可能性があるため、そのリソースに予約するためには、通常所属している店舗等以外の店舗等も検索対象にしなければ予約できない。また、設定時にも、いつ、どこに居るかをはっきりさせる必要があ

る。反面リソースが場所の場合はその必要はないため、所属している店舗等だけで扱えば良い。

2 「敬称」を付ける

リソースが人の場合には、リソースの固有名詞（＝名前）を表示した場合に「さん」や「様」を付けなければ違和感が生じる場合が多い。

3 利用人数の制限

リソースが場所である場合には1つの予約に対して利用人数を把握、あるいは制限する必要があることがある。たとえばレストランの4人でちょうど良いテーブルに10人の団体が予約を入れることはできないため、リソース毎に定員を登録し、予約できるできないを判断しなければならない。

【0052】(3) セールスポイントの違い

もしもある店舗をPRしようとしたとき、その店舗が美容室であれば「ネイルアートもできます」は宣伝文句になるが、レストランではありえない話である。このような違いを業種毎に設定し、各店舗・営業所等の管理画面上で不要な選択肢が表示されないようにしている。

【0053】(4) 汎用メニューの違い

メニューは各店舗等の商品名と同等である。したがって、店舗・営業所等が決定された段階であれば、その店舗毎の独自のメニューを指定すれば予約ができるが、「どこのサロンでも良いので3000円でカットして欲しい」という予約のための検索の仕方もある。これを実現するためには「美容室」という業種が指定されていながらも、店舗等が指定されてない状態でメニューを指定する必要がある。そこで当システムでは業種毎に一般的なメニューを登録し、予約検索のために活用している。

【0054】(5) 予約時の注意書きの違い

美容室の場合には「料金は髪の長さにより変わることがあります」という注意を初めてのお客様にアナウンスすることが多い。つまり業種毎に予約時にアナウンスする注意書きが違うのである。当システムでは予約画面に表示する注意書きを業種毎に登録できる。

【0055】さらに、本発明のシステムにおいて、その他の違いを吸収する主な特徴としては、予約時には通常予約する側とされる側とで様々な細かいディスカッションが行われることが多い。たとえばレストランの予約時に駐車場の確保の都合で「お車でご来店ですか？」と客側に質問する場合がある。車だからといって予約を拒否するほどではないが、予め聞いておかなければならないことを予約時に質問し、回答を選択入力してもらうことは、どんな業種でもありうる。そこで本発明のシステムでは店舗毎に質問を設定し、予約情報と合せて質問に対する回答を店舗側に送信できるようになっている。

【0056】以下、本発明のシステムを用いて、顧客がこれらのデータの検索・抽出等を行い、予約を行う際の基本的な処理の流れについて説明する。

【0057】第一に、顧客がWebサイト（ホームペー

ジ）で表示されたメニュー等の情報一覧の中から、多業種にわたる商品及びサービスの最適な組合せを予約するための、情報検索の条件を選択等により入力する。通常、入力する情報としては、日付、時刻、地域、業種、店舗・営業所、受けたサービスの内容など任意に思いのままの検索キーワードを入力する。図3～7は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【0058】1 指定項目

10 曜日、日付、時刻、エリア（地域）、業種、店舗、リソース（美容室の美容師やレストランのテーブル等）、メニュー（美容室ならカット、パーマなど、レストランならスペシャルディナーコース、肉三昧ランチAセットなど。複数を組み合わせて指定する場合もある）、料金、人数。

2 指定できる、できないのルール

(ア) 日付が指定されたら

曜日は指定できない。

(イ) 業種が指定されたら

20 店舗の一覧表は限定される。（その業種の店舗のみ表示）

リソースの一覧表は限定される。

人数の把握が必要な業種は人数を指定することができるようになり、人数の把握が必要でない業種は人数を指定することができないようになる（たとえば指定ボタンが消える）。

メニューはその業種用の汎用的なメニューから選択できる。

(ウ) 店舗営業所等が指定されたら

30 エリアや業種は自動設定される。

リソースは関連するものしか指定できない。

メニューはその店舗のメニューしか出ない。

料金はその店舗の価格帯しか入力できない。

(エ) リソースが指定されたら

業種は自動設定される。

(オ) その業種毎の汎用メニューが指定されたら

業種は自動設定される。

そのメニューで予約可能な価格帯のみ表示する。

(カ) 店舗独自のメニューが指定されたら

40 料金は可能な価格帯しか選択できない。

(キ) 人数が指定されたら

業種は人数の把握が必要な業種に限定される。

【0059】次に検索を行う際の操作画面例について説明する。図3は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図であり、何も指定していない状態を示している。図3は、まだ何も検索情報を入力していない画面である。これに例えば、業種としてレストランを指定すると、図5のようになる。図4は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図であり、何も指定していない状態から店舗を指定する

画面を開いた状態を示している。いろいろな業種の店舗が一覧表示される。図5は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図であり、業種が指定されている状態を示している。また利用人数の指定ができる。図6は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図であり、業種＝レストランが指定されている状態で店舗を指定する画面を開いた状態を示している。店舗はそのレストランのみが表示される。図7は、顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図であり、何も指定していない状態から店舗を指定した状態を示している。業種と地域が自動的に設定されている。

【0060】また、このシステムの検索画面では、最低限の指示により効率的に検索出来るように検索画面を自動生成する機能も有する。例えば、自分の都合のよい日時と移動可能なエリアとを指定することによって、それに適合する業種や店舗のみが自動的に指定されたものとみなして検索画面を自動的に生成する。上記の検索において、例えば自分の都合のよい日時と移動可能なエリアだけを検索条件として入力した場合は、業種に係らず自分にとって必要で手に入れることが可能な商品やサービスが一覧表示されるため、多業種にまたがる効率的な検索が可能となる。

【0061】一方、上記の検索においては、自分が受けたサービスの内容又は効果を漠然と入力することによって検索することも可能である。例えば、「きれいになりたい」と入力すれば、予め店舗テーブルやリソーステーブルなどに用意されているPR文や紹介文にこの文字列とマッチする部分があるかを検索し、あれば該当するサービスを受けられる店舗・営業所を表示する。図13は、この処理のフローを示している。図13に示すように、入力した言葉そのままではなく、業種ごとの呼び名に変換して検索するなど、柔軟な処理が可能になっている。

【0062】次に、顧客が選択、入力等をした前記条件を、本発明のシステムのサーバー側に送信する条件送信ステップとを有する。例えば、利用者が「検索」のボタンを押すと、サーバー側のアプリケーションが起動し、情報が送信されるなどの方法である。これにより、利用者が選択した検索条件や、顧客が入力したID、パスワード、電子メールアドレスなどの顧客に関する情報が、利用者端末から本発明のサーバー・システムに送信される。すると、アプリケーション・サーバーに格納されたアプリケーションが、与えられた検索条件等に従って、データベース・サーバーにアクセスし、検索条件などに合致するデータを、例えばhtml形式のファイルにて取得する。そして、取得された文字列を利用者端末に送信する。

【0063】ここで、本発明のシステムのサーバー側は、顧客に関する情報を取得し、データベースの顧客テ

ーブルに記憶、あるいは既に記憶されている場合には、参照して認証を行うことが出来ることが望ましい。顧客に関する情報とは、まず、アクセスするためのIDやパスワードが設定されている場合にはそれらの情報である。それらが必要な構成をとった場合には、例えばWebサイト上の入力フォームに、IDやパスワードを入力してログインすることにより、利用者の認証が行われるように出来る。会員登録した顧客など、特定の顧客のみが検索あるいは予約出来るようにする場合などに有効である。

【0064】さらに、顧客に関する情報としては、利用者の電子メールアドレスや、氏名、住所、その他の属性情報や、課金をする場合のカード番号などがあげられる。その他にも、顧客に関する情報が、送信先である利用者端末の機種名および端末の番号を示すデータ等を含むことが出来る。顧客端末として、携帯電話、PHS、ファクシミリ装置、電子メールを送受信可能な携帯情報端末等を用いることが出来る。顧客が一度でも検索を行うと、これらの情報が顧客テーブルに記憶されるため、二回目以降からは、入力作業を大幅に軽減することが出来、便利である。

【0065】また、本発明のシステムは、顧客が送信した条件情報を記憶する条件情報記憶手段を備えることも出来る。この場合には、cookieなどを利用する方法、あるいは条件をサーバー・システム側に記憶させておく方法などが挙げられる。これらの手段を用いれば、顧客が過去に入力等をした条件に合った検索を次回以降も行い、検索結果の出力を行うことが可能となる。

【0066】次のステップで、顧客が入力した条件に基づき、前記アプリケーションはデータベースを参照して検索を行う。検索された結果を、htmlファイルなどに記述するなどして、顧客の端末に表示させる。あるいは検索結果の中から、条件に合致する地区、店舗、美容師等のスタッフ、日時等が存在し、予約を行いたい場合には、画面に表示される該当個所の文字その他の情報をクリック等することにより、予約画面に進むなどして、予約をすることが可能となる。予約画面は、例えばある美容院ごとの、あるいはさらに美容師ごとの、カレンダー形式の画面などであり、該当する空き日時をクリック等することにより、予約を入れられるなどの形態をとることが可能である。「予約」ボタンを押すなどして、予約のための情報がサーバー・システムに送信されると、前記データベースの予約テーブルに、これらの情報が格納される。

【0067】このようなシステムは、下記のような機能を有するアプリケーションによって実現される。簡単なプログラムとしては、PerlやC言語などを使用したCGI(Common Gateway Interface)プログラム等を利用する掲示板システム(BBS)などにより実現されるものである。ただし利用者の

10

20

30

40

50

数やアクセス頻度、データベースの容量などが大きな規模になる場合などには、これに対応したシステムを構築することが望ましい。

【0068】今日では、htmlファイルの中味を生成するサーバー・ソフトも実現されている。こうしたソフトウェアは、データベース・サーバーへの照会機能をあらかじめ備えており、独自に拡張を加えたHTML形式のファイルにSQLを用いたデータベースの照会内容を埋め込んでおけば、サーバーがそのページを送り返す際に、htmlファイルの中味を、照会を行った結果の内容に置き換える。データベースの照会内容と表示されるページの体裁とを一つのファイルに記述出来るため、CGIプログラムによる場合よりもサービスの開発は楽になる。またサーバー上で動作するスクリプト環境を用いることが出来る。Microsoft社のASP(Active Server Page)はサーバー側でスクリプト(VBScriptやJavaScriptなどで記述)とActive Xコントロール(Javaアプレットを含む)を実行するためのプラットフォームである。ISAPIを使って呼び出される。例えばASPからADO(Active Data Object)というCOM(Component Object Model)オブジェクトを使うと、簡単なスクリプトでデータベースに接続出来る。なお、この時ADOはOLE DBと呼ぶ汎用のデータ・アクセス・インタフェースを使ってデータベースにアクセスする。OLE DBはデータ・ベースに限らずテキスト・ファイルやスプレッドシート、電子メール、システム・ディレクトリなどさまざまなデータに同一手法でアクセスするインタフェースを提供する。それぞれのデータに固有のアクセス手法はOLE DBの下位に位置するコンポーネントであるOLE DBプロバイダが実装する。

【0069】WWWの普及で3層構造のシステムが増えており、従来のクライアント・サーバ・モデルが二つのコンポーネントで構成されているのに対し、3層構造モデルではクライアントとサーバの間に第三のコンポーネント(アプリケーション・サーバー)を置く。アプリケーション・ロジックを第三のサーバーに移せば、アプリケーション・サーバーがデータベースへの照会を行うので、WWWブラウザのようにサーバーからの結果を表示する機能だけを持てばよいことになる。データベース・サーバーもプログラムの実行を要求されないので負荷は以前ほど大きくならない。

【0070】さらに本発明のシステムは、下記のような機能を有するプログラムによって実現することが出来る。プログラムにはPHPなどを利用し、データベースにはMySQLなどを利用するものである。PHP(Hypertext Preprocessor)は、HTMLファイル内に記述するタイプのスクリプト言語であり、通常のCGIとして使用出来、PHPモジュール

をApacheサーバーに組込むことにより、Perl/CGIと比較して処理速度の高速化、サーバー負荷の低減が可能なものである。PostgreSQL、MySQL、Oracle、Sybaseなどの各種データベースとの連携に優れている。XML、PDF、IMAP、LDAP等各種機能をサポートしており、広範なWebアプリケーションを容易に作成出来る。また、MySQLは、小さくて軽量のデータベース・サーバーではあるものの、標準的なSQL(ANSI)をサポートしているだけではなく、複数のプラットフォームを処理し、強力なパフォーマンスを発揮するUNIX(登録商標)サーバー上でのマルチスレッド機能も備わっている。

【0071】PHPは、サーバーサイドのスクリプト言語であり、HTMLにコードを埋め込むことが可能である。ASPのように、PHPスクリプトはウェブ・サーバーに処理される。サーバー側はPHPのコードを処理してから、簡単なHTMLをブラウザに返す。このようなやりとりによって、非常に複雑な操作が可能になる。また、PHPは、外部CGIプロセスや独立実行型のスクリプト・インタプリタ、埋め込み式のApacheモジュールとしても実行することが出来る。さらにPHPは、インターネットの開発における技術的なコアの部分もサポートしている。例えば認証機能やXML、動的な画像の生成、WDDX、共有メモリのサポート、動的なPDF文書の作成といった機能がサポートされている。これでも不十分なら、PHPは簡単に機能を拡張出来るため、プログラミングの知識さえあれば独自の解決策を作り出すことが出来る。

【0072】予約を行いたい場合には、画面に表示される該当箇所の文字その他の情報をクリック等することにより、予約画面に進むなどして、予約をすることが可能となる。予約画面は、例えばある美容院ごとの、あるいはさらに美容師ごとの、カレンダー形式の画面などであり、該当する空き日時をクリック等することにより、予約を入れられるなどの形態をとることが可能である。

「予約」ボタンを押すなどして、予約のための情報がサーバー・システムに送信されると、前記データベースの予約テーブルに、これらの情報が格納される。

【0073】ここでは、一つの実施形態として、最も調整が必要なパターン、つまりFAXで店舗と連絡をとり、かつ電話の予約が同時に入った場合には電話の予約を優先する場合の店舗等とのやり取りについて説明する。図8は、本発明のシステムを用いて、顧客端末から予約の要求を送信し、予約が可能であった場合の処理の流れを示す。図9は、本発明のシステムを用いて、顧客端末から予約の要求を送信し、予約がNG(ダブルブッキング)で、再度申し込みしたところ予約が受け付けられた場合の処理の流れを示す。図10及び図11は、顧客端末から予約の要求が本発明のシステムのサーバーにおいて受

信され、予約の要求を事業者端末側に送信する場合の確認メッセージの一例を示している。図10は、予約の成立欄にチェックし、事務局宛に返信するものである。図11は、予約の拒否欄にチェックし、代わりのおすすめ予約に記入の上、事務局宛に返信するものである。本発明のシステムのサーバーと店舗等の事業者端末側との間のデータの送受信方法としてファクシミリ（FAX）を用いる例を示しているが、電子メール、ボイスメール、WEBメール、電子掲示板等の手段を用いることも可能である。また図11のように、予約の要求が受付不可能な場合に、代わりのおすすめ予約についてのデータをサーバー側に返信してもらうことができる。

【0074】本発明のシステムのサーバーと顧客端末側との間のデータの送受信方法としてファクシミリ（FAX）を用いる例を示しているが、電子メール、ボイスメール、WEBメール、電子掲示板等の手段を用いることも可能である。図12は、予約不成立メールの内容例を示す。上記メールの内容中、代わりのおすすめ予約のURLのパラメータhttp://naritai.net/V2/Change.asp?CM=nakazawa@iruma.co.jp&RID=106&Key=0135f15bは次の通りである。

CM=予約者のメールアドレス

RID=予約番号

Key=CM,RID,その他から生成したチェックコード。専用ページへの鍵となる。生成にはハッシュ関数等を利用することが望ましい。これらのパラメータ付きのURLをクリックして表示されるページには、その時点で予約可能な「似ている」予約の一覧が表示される。

【0075】ここで、「似ている予約」について説明すると、図11や、あるいは図12の「不成立メール」中のURLをクリックすることで表示されるページには、ユーザーが当初希望した予約と「似ている予約」が提示される。「似ている予約」を探し出すシステムの一例を次に示す。

- 1 予約したけど駄目だった時刻と1分違う毎に1ポイントとする。
 - 2 日にちが1日違う毎に70ポイント加算。ただし曜日が同じ場合は1週間で70ポイントとする。
 - 3 リソース（この場合は美容師）が違う場合には50ポイント加算する。
 - 4 ポイントの少ないものからユーザーにおすすめとして提示する。
- 上記ポイントの掛け具合は業種毎にチューニングが必要である。

【0076】次に、請求項3に記載の発明の実施形態について説明する。顧客入力・送信手段から、顧客が希望するサービスの漠然とした内容を入力・送信するだけで、前記の入力・送信等された情報に基づき前記店舗テーブルを参照してデータ等の抽出を行い、前記顧客端末に適合する店舗又はサービスを一覧表示し、顧客の所望

の予約を可能とすることを特徴とする。「〇〇したい」「〇〇になりたい」といった条件で希望のデータを抽出し、空き予約を探す処理の流れを書きに示す。「〇〇したい（になりたい）」の〇〇を入力、または選択することにより希望のサイトもしくは希望の予約を探すための仕組みを以下に説明する。説明文中の**は「かっこよく」「きれいに」「アイドルに」「かわいく」など、次に「なりたい」が結びつく言葉を表す。前提として、〇〇は、

1. 「アイドルに」「大人に」のように、名詞+「に」の形
 2. 「美しく」「かわいく」のような形容詞の連用形
 3. 「堂々と」のように形容動詞の連用形
- のいずれかになる。ここで3つのいずれのパターンでも最後の1文字を削れば、文章中にどのように使われていても変化しない部分が残るので、その部分を利用して検索すると〇〇「したい」「なりたい」で検索が可能になるのである。

【0077】検索手順は次の通り（固定文字列はあくまで一例）。図13は、本実施形態の基本的な処理の流れを示すフローチャートである。

- 1 ユーザーに「なりたい」が続く文字列を入力、あるいは選択してもらう。=文字列A
 - 2 入力文字列の右1文字を削り、検索文字列にセットする。=文字列B
 - 3 予め用意されている店舗・営業所等のPR文や紹介文に文字列Bとマッチする部分がないかどうかをチェックする。マッチしたら店舗・営業所等の呼び名、を文字列Cに入れる。（呼び名は業種により違う、たとえば美容室なら「サロン」、レストランなら「レストラン」である）
 - 4 美容師・テーブル・自動車などの予約リソースのPR文や紹介文に文字列Bとマッチする部分がないかどうかをチェックする。マッチしたら予約リソースの呼び名を文字列Cに入れる。（呼び名は業種により違う、たとえば美容室なら「美容師」または「スタイリスト」、レストランなら「テーブル」である）
 - 5 PR文、紹介文、あるいはサイトの紹介文等を全文検索し、検索文字列にマッチする部分がないかどうかをチェックする。マッチしたら文字列Cに「サイト」を入れる。
 - 6 上記3, 4, 5で見つけた数だけ下記の文を見つけたサイトや紹介ページあるいは予約ページへのURLもしくはリンクを表示する。
文字列A+「してくれそうな」+文字列C+「はこちら」
これにより、「美しくなりたい」と入力したユーザーに、「美しくしてくれそうな美容室はこちら」とサイト上でナビゲートすることができる。
- 【0078】次に、検索・予約のために画面表示されるページが、他のページの一部として動作する実施形態に

ついて説明する。

1 登録

2 各店舗・営業所等の情報を登録する画面には情報を公開するかどうかのマーク（以下公開マーク）をつけることができる。

3 検索等の画面

（1）検索等の画面において公開マークが付いていない店舗等は店舗等の選択リストにはリストアップしない。

（2）検索等の画面において公開マークが付いていない店舗等が指定されている場合には選択リストの画面を開くボタンは表示しない。

（3）すべての画面において公開マークが付いていない店舗等の詳細情報を表示する画面を開くボタンは表示しない。

（4）公開マークが付いていない店舗等の情報は検索、および予約に関連する画面以外の画面には表示しない。

（5）検索および予約の画面において公開マークが付いていない店舗が指定されている場合には当サイトのタイトルバナー等は表示せず、場合によりその店舗独自のロゴ等を表示する。

これらの機能により公開マークが付いてない店舗等は本発明のシステムの予約機能のみを利用することができる

【0079】さらに、本発明のシステムが備える、前期の事業者等入力・送信手段は、前期アプリケーションと連動して、事業者等の側からオンラインでデータの入力・検索・選択・送信等を行うための機能を有している。一例として、会員登録不要なユーザー管理の技術について説明する。本発明のシステムが提供するサイトにおける、「ユーザーの識別はメールアドレスにより行う。それにより1回目の予約時には名前等の他の情報も入力する必要があるが、2回目以降は個人情報の入力負担を減らすことができる。1回目の予約時に入力された情報をデータベース内に記録し2回目以降に利用するわけであるが、当然メールアドレスだけではセキュリティ上問題がある。そこで、次のようないくつかの機能とルールによりセキュリティの確保と入力誤りの排除、ユーザー毎の情報管理を行う。

（1）予約履歴等、ユーザー毎の情報表示や、メールアドレスの変更、パスワードの登録・変更等はすべてそのユーザー専用画面で行う。

（2）ユーザー専用画面を表示するためにはログオン操作を必要とする。ログオンのキーとなる情報は、次の3点であり、ただし①は必須だが、②と③はどちらか一方、すなわち③が未登録の場合に限り②を用いる。

①メールアドレス

②電話番号（下4桁等一部でも良い）

③パスワード

（3）予約時に入力すべき情報として、メールアドレスと電話番号は常に必須とする。メールアドレスはユーザーの識別に必要であり、電話番号は緊急時の連絡先とし

て必要だからである。また、1回目の予約時にはパスワードが登録されていることはありえないため、ユーザー専用画面にログオンするためにも必要となる。また、次に示す2つの文章のうちいずれかを必ず選択する必要がある。

①初めてこの予約システムを利用します

②前にもこの予約システムを利用したことがあります

（4）予約のための情報入力画面の次の画面（＝入力した情報を確認する画面）を開く際、図14に示す予約時チェックフローにしたがってチェックを行う。図14は予約時チェックフローにしたがいチェックを行う基本的な処理の流れを示すフローチャートであり、フローチャート中に示す、メッセージA、メッセージBの一例を書きに示す。

【0080】（1）メッセージA

「前にもこの予約システムを利用したことがあります」をご指定いただきましたが履歴が見つかりませんでした。お手数ですが、メールアドレス等に誤りが無いかをご確認ください。もしも当サイトでのご予約が初めての場合には「当システムのご利用」を「初めてこのシステムを利用します」にご変更ください。またメールアドレス等が変更された場合にはお客様専用「ご確認とキャンセル」のページから「メールアドレスの変更」等をご利用ください。不明な点がございましたら事務局までご連絡ください。

（2）メッセージB

「初めてこの予約システムを利用します」をご指定いただきましたが履歴が見つかりました。お手数ですが「当システムのご利用」を「前にもこの予約システムを利用したことがあります」に変更してください。もしも以前に一度も当サイトのご利用が無いにもかかわらずこのメッセージが表示されている場合には、お客様のメールアドレスを他の方が利用したのかもしれませんが、ご不審な点がございましたら事務局までご連絡ください。ご家族等で同じメールアドレスを利用されている場合は、その方が当サイトを利用したのかもしれませんが、今回のご予約が以前予約された方の履歴に統合されても良い場合には、「当システムのご利用」を「前にもこの予約システムを利用したことがあります」に変更してください。履歴を統合したくない場合には、各人毎メールアドレスをご用意いただきますようお願いいたします。

【0081】本実施形態においては、メールアドレスと電話番号によりある程度の認証セキュリティを確保することができ、かつパスワードを登録後はメールアドレスとパスワードにより、より強固な認証セキュリティを確保できる。SSL等暗号化の仕組みとを組み合わせることで通信上の認証セキュリティも確保される。また、入力誤りの排除のため、メールアドレスと電話番号の文字列形式チェック（メールアドレスに@が1つ含まれているか、@の左側に1文字以上文字があるか、右側にはピリ

オドが1つ以上あるか、等)、及び前記の①初めてこの予約システムを利用するか②前にもこの予約システムを利用したことがあるかのチェック、図14のフローチャートに示す処理により、入力誤りはほとんどなくなる。さらには、入力されたメールアドレス宛にメールを実際に送信し、エラーとなるかどうかで、実在するメールアドレスかどうか把握することができる。ユーザー毎の情報管理は、メールアドレスによりユーザーを管理することにより複数の人間が1つのアドレスを利用した場合に情報が一緒になってしまうが、これは図14のフローチャートに示す処理により、前記のメッセージA又はBで解決している。

【0082】本発明のシステムのデータベース内のテーブル構成例を、一例として下記に示す。テーブル名及びそこに記憶されるデータの内容は一例であって、これに限定されるものではない。

t_Base

各種既定値、消費税率等の基本的な情報。

t_BlackList

二度と予約して欲しくないユーザーのメールアドレス・t_Corp

契約先会社情報。予約できる店舗・営業所等を経営している会社。

t_MarketKind

予約できる業種一覧。店舗・営業所等をなと呼ぶか、予約リソースは場所・人・モノ、あるいはリソース無しのどれなのか、人数を把握する必要はあるか、等が業種毎に指定されている。

t_MenuResource

メニューとリソースの対応表。

t_NaritaiDirectory

「〇〇なりたい」の**を登録。

t_NaritaiFreeText

ユーザーから新たな「〇〇なりたい」を自由に募集。

t_NaritaiJumpSite

「〇〇なりたい」で検索した結果が他のサイトであった場合に、そのジャンプ先。

t_NaritaiJumpSiteVS

「**なりたい」で検索した結果が他のサイトである場合の**とサイトの対応表。

t_OfficeHoliday

事務局に管理者が居なくなる休日を登録。休日に、休日期間中の予約キャンセルが入った場合に、念のため直接連絡するように促す。

t_OfficialMenu

汎用メニュー。店舗・営業所が指定されていない段階のメニュー。

t_Place

地域名。

t_PlaceChiku

都道府県の所属する地区。

t_PlaceKen

地域の所属する都道府県。

t_Rcaution

業種特有の予約時の注意書き。

t_Reserve

予約。

t_ReserveFAX

FAXで店舗等と連絡する場合のFAXデータ。インターネット端末が無い店舗等に予約やキャンセルが入ると、このテーブルに1行追加される。

t_ReserveQA

店舗特有の予約時の質問に対する予約者の回答。

t_Resource

リソース。美容室なら美容師、レストランならテーブル。

t_ResourceI

リソースが人だった場合のリソース詳細。血液型や誕生日等。

t_ResourceM

リソースがモノだった場合のリソース詳細。特徴等。

t_ResourceS

リソースが場所の場合のリソース詳細。面積や収容人数、採光等。

t_Rtable

予約枠。予約できる日時場所等。

t_RtableMenu

予約枠に対応したメニュー。

t_Shop

30 店舗・営業所等の情報。

t_ShopInfo

店舗・営業所等ごとのキャンペーン情報。

t_ShopMenu

店舗・営業所等のメニュー。

t_ShopMenuVS

店舗・営業所等のメニューと汎用メニューとの対応表。

t_ShopRQ

店舗特有の予約時の質問。

t_ShopRQA

40 店舗特有の予約時の質問に対する回答の選択肢。

t_UserPassWord

予約者が自分の予約履歴を確認したり、キャンセルするためのパスワード。

【0083】次に、本発明のシステムが提供するサイトのページ構成例を図面を用いて説明する。サイトのページ構成は、大きく分けて、予約サイト（ユーザー側）、事務局用管理サイト、会社用管理サイト、店舗用管理サイトに分類される。

【0084】事業者等側においては、オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客の個人情報や履歴、そ

の他の情報を閲覧し管理等をすることが可能であり、さらに複数の店舗を有するチェーン店などの会社等の本部レベルにおける管理、各店舗ごとの店舗レベルにおける管理、また各スタッフごとのスタッフレベルにおける管理、などに機能を分けることが可能である。この場合には、請求項 14 に記載の発明のように、オンラインを通じてアクセスする顧客・スタッフごとにアクセス・情報閲覧等することが出来る権限のレベルを設定し、記憶させておき、アクセスするスタッフごとに ID やパスワードを発行するなどして、制御・管理を行うことが可能である。

【0085】図 15 は、複数の店舗を有するチェーン店などの、会社レベルの管理を行うための Web サイトの管理メニューを示す。会社の登録店舗の一覧と、予約受付の状態、最終受付枠などの確認が出来、また、会社のリソース一覧、所属名、名前、状態等の確認が出来、店舗の住所等基本情報と営業時間等の予約を受け付けるための情報、商品・メニュー等の宣伝用情報、及びリソースごとの所属、属性、名前、等の情報を、前記データベースの其々のテーブルに格納する。図 21 から図 26

は、各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うための Web サイトの管理メニューを示す図である。

【0086】図 16 から図 20 は、本発明のシステムを管理・運営するための事務局レベルの管理を行うための Web サイトの管理メニューを示す図である。予約やキャンセルの受付を管理し、全ての予約状況の一覧で予約とキャンセルの監視が出来る。また、事務局管理用の契約会社リスト、予約受付を開始している店舗数、最終受付可能日を確認出来る。また、顧客が記入した受けたいサービスの漠然とした内容（なりたいワード）の登録と削除、またなりたいワードからジャンプするサイトの登録・削除、営業情報管理メニューとして、営業すべき契約先候補の会社、店舗等のメンテナンス、なりたいネットで扱う業種、地域名の登録やスタッフ、Q & A などを管理出来る。また、予約手数料、事務局システム情報、アイコン等の規定値と連絡先の登録も出来る。

【0087】図 27 から図 29 は、顧客側が使用する Web サイトの予約メニューを示す図である。予約したいメニューとその価格を表示し予約可能な日時と店舗・営業所の一覧を表示、名前、電話番号、メールアドレス、その他住所、性別、年齢、予約先へのコメント入力が可能で、店舗、営業所の指定する質問を追加出来る。顧客が予約した内容を確認する「確認しました」をクリックすると、予約メールが送信される。また、個々の顧客専用ページとして、現在預かり中の予約一覧を表示出来る。

【0088】これらの手段を通じて、前記データベースに格納される情報は、常に最新情報を保つことが出来、あるいは最新情報を参照して確認することが可能となる。以上、詳細に説明したが、本発明は、前記の実施例

の形態に限定されるものではなく、特許請求の範囲に記載された発明の範囲内で、種々の変更が可能であることはいうまでもない。さらに、本明細書において手段とは、必ずしも物理的手段を意味するものではなく、各手段の機能がソフトウェアによって実現される場合も含む。さらに、一つの手段あるいはステップの機能が、二つ以上の物理的手段により実現されてもよく、二つ以上の手段あるいはステップの機能が、一つの物理的手段により実現されてもよい。

10 【0089】また、本発明の実施形態としては、請求項 13 に記載の発明のように、前記データベースには、さらにシステム利用料金テーブルと、システム利用履歴テーブルとが備えられ、本発明のシステムの利用状況に応じた事業者等への課金管理をすることが可能なことを特徴とする、請求項 1 ～ 12 のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムが挙げられる。これによれば、事業者等が情報を登録、追加、変更等をしたデータ量や、システムの利用期間、あるいはアクセス等の量や、あるいは得た顧客の人数や金額等をカウントして、そのデータを記憶する。一方これらの単価等をも記憶しておき、両者を掛け合わせて算出する等の方法により、本発明のシステムを利用した場合に事業者等に対して課金する際の金額を算出し、管理することが出来る。この場合には、本発明のシステム管理者側で Web サイトを閲覧し管理等をする際に、請求書や明細書の発行等を行うようにすることも可能である。

30 【0090】また、本発明の実施形態としては、請求項 15 に記載の発明のように、前記サーバー・システムには、さらに顧客と事業者等との間で情報送受信を行う情報送受信手段とが備えられ、顧客に対するインフォメーションや、カウンセリング、その他の情報の送受信を行うことが可能なことを特徴とする、請求項 1 ～ 14 のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムが挙げられる。顧客との情報やりとりの手段としては、電子メールソフトを利用する電子メールや、Web サイト上から電子メールを送受信する方法、あるいは電子会議室（BBS）その他の方法が挙げられる。

40 【0091】また、本発明の他の実施形態としては、請求項 16 に記載の発明のように、前記データベースにはさらに、個々のサービスをシミュレーション出来る画像情報等が格納され、前記表示手段により、事業者等が提供する情報から顧客の所望のサービス等を事前にシミュレーションし、予約の可否を決めることが可能なことを特徴とする、請求項 1 ～ 15 のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムが挙げられる。例えば、美容室を利用する顧客が、自分のヘアスタイルのモニターを行う場合には、背景が透明になる透過画像ファイル（透過 gif 等）を用い、データベースにあらかじめ登録された個々の顧客の画像と、ヘアスタイル・パターンの画像を重ねて表示させることにより、顧客は、選

択したヘアスタイル画像と、登録した自分の画像とをモニターに、選択することが出来る。重ね合わせた画像を一つの新たな画像として保存し、本発明のサーバー・システム側に送信することも、今日の画像技術を用いれば可能である。

【0092】また、本発明の他の実施形態としては、請求項17に記載の発明のように、前記サーバー・システムにはさらに、顧客が個々の店舗又はスタッフに対する人気投票等の評価を行う評価手段が備えられていることを特徴とする、請求項1～16のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムが挙げられる。投票機能は、CGIなどを用いるプログラムにより、Webサイト上で実現することが可能である。

【0093】また、本発明の他の実施形態としては、請求項18に記載の発明のように、事業者等における各スタッフの料金、給与等の待遇、実績、スキル等が前記データベースのリソーステーブルに格納され、スタッフの人材評価、人材検索等を行うことが可能なことを特徴とする、請求項1～17のいずれかに記載の多業種オンライン予約・管理システムが挙げられる。このようにして格納された各店舗のスタッフの情報は、ある任意の店舗等の特定の者のみが閲覧出来る形態をとれば、スタッフの人員管理、人事評価・管理等に利用することが出来る。あるいは他の店舗の者も所定の情報は閲覧出来るようにしたり、又は人材紹介会社のように特定の者のみが閲覧出来るようにするなどの方法をとれば、人材のあわせ、転職紹介、その他のことに利用することが出来る。

【0094】さらに本発明のシステムは、請求項19に記載の発明の通り、顧客及び事業者等の端末は、携帯電話、PHSその他の無線通信端末である場合も含むものである。

【0095】

【発明の効果】以上、詳細に説明したように、本発明によれば、オンライン上に表示された情報一覧の中から、顧客が多業種にわたる事業者等を検索し、予約をし、その他の情報を送受信することが可能であり、事業者等からは顧客の個人情報や履歴、その他の情報を閲覧し管理等することが可能な、多業種オンライン予約・管理システムを提供することが可能となる。さらに本発明によれば、各店舗ごとの予約のほか、各店舗のスタッフごとに予約の管理を行うことが出来るシステムを実現出来る。さらに、店舗別、スタッフ別、曜日別、時間帯別、リソース別などの料金情報の一覧の中から、顧客が予約等を行うことなどが出来るシステムを実現出来る。さらに、顧客が自分の空いている時間や、「～をしたい」といった希望する漠然としたサービス内容を入力するだけで、多業種にわたる事業者等を横断的に検索し、顧客が可能な最適の組合せの予約等を行うことが出来るようになる。さらに、電話予約との重複を避け、また、顧客端末

に表示される際に、同業他社との比較を避け、独自のホームページのように表示される、といった事業者側の都合をも実現することが出来るシステムも可能になる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係るシステムの基本的な構成を示すシステム構成図である。

【図2】図1のシステム構成図において、データベース・サーバーとアプリケーション・サーバーの基本的な機能の一例を示す図である。

【図3】顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【図4】顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【図5】顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【図6】顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【図7】顧客端末において検索を行う際の画面の一例を示す画面イメージ図である。

【図8】本発明のシステムを用いて、顧客端末から予約の要求を送信し、予約が可能であった場合の処理の流れを示す図である。

【図9】本発明のシステムを用いて、顧客端末から予約の要求を送信し、予約がNG（ダブルブッキング）で、再度申し込みしたところ予約が受け付けられた場合の処理の流れを示す図である。

【図10】顧客端末から予約の要求が本発明のシステムのサーバーにおいて受信され、予約の要求を事業者端末側に送信する場合の確認メッセージの一例を示す図である。

【図11】顧客端末から予約の要求が本発明のシステムのサーバーにおいて受信され、予約の要求を事業者端末側に送信する場合の確認メッセージの一例を示す図である。

【図12】予約不成立メールの内容例を示す図である。

【図13】図13は、本実施形態の基本的な処理の流れを示すフローチャートである。

【図14】予約時チェックフローにしたがいチェックを行う基本的な処理の流れを示すフローチャートである。

【図15】複数の店舗を有するチェーン店などの、会社レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す。

【図16】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図17】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図18】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図19】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図20】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図21】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図22】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図23】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図24】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図25】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

【図26】各店舗等ごとの店舗レベルの管理を行うためのWebサイトの管理メニューを示す図である。

10

*

* 【図27】顧客側が使用するWebサイトの予約メニューを示す図である。

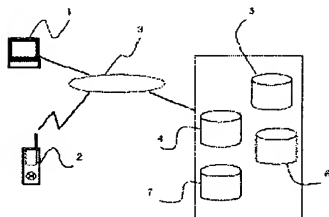
【図28】顧客側が使用するWebサイトの予約メニューを示す図である。

【図29】顧客側が使用するWebサイトの予約メニューを示す図である。

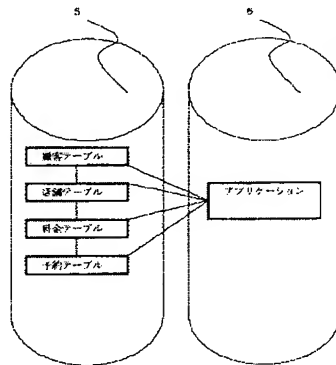
【符号の説明】

- 1 顧客端末・事業者等端末
- 2 顧客端末・事業者等端末（携帯情報端末）
- 3 インターネット網等
- 4 Webサーバー
- 5 データベース・サーバー
- 6 アプリケーション・サーバー
- 7 メール・サーバー

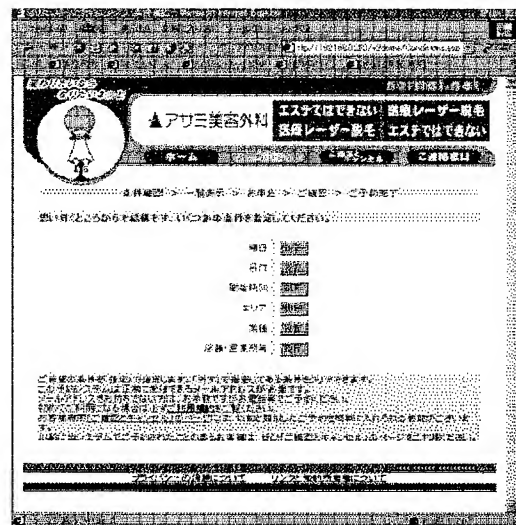
【図1】



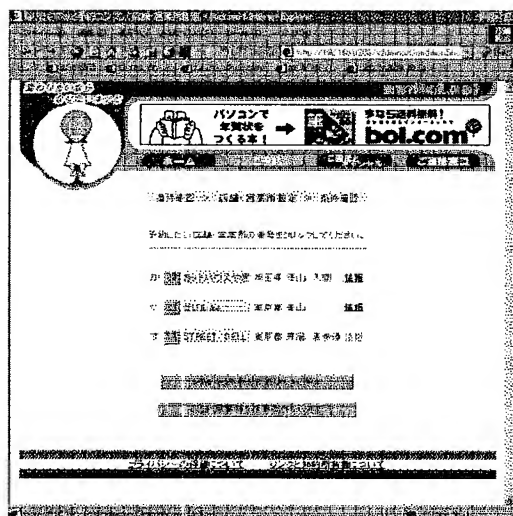
【図2】



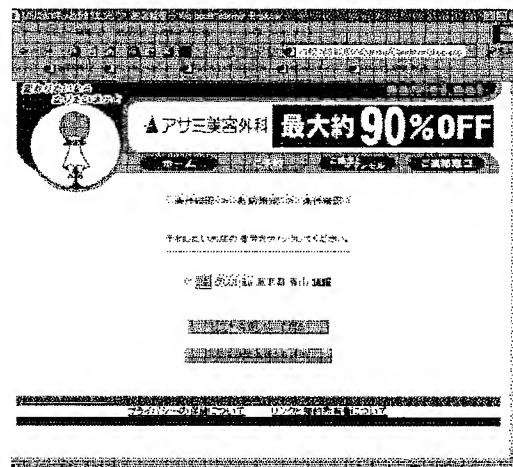
【図3】



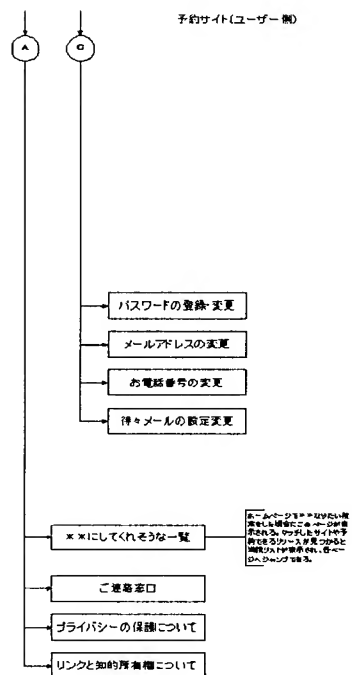
【図4】



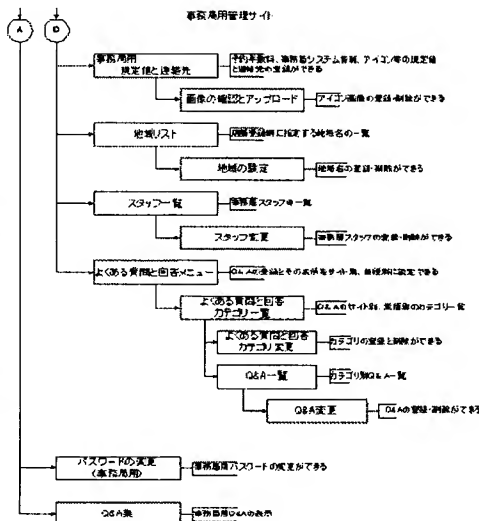
【図6】



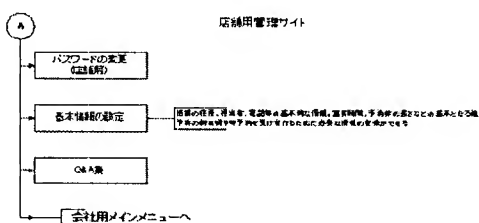
【图 29】



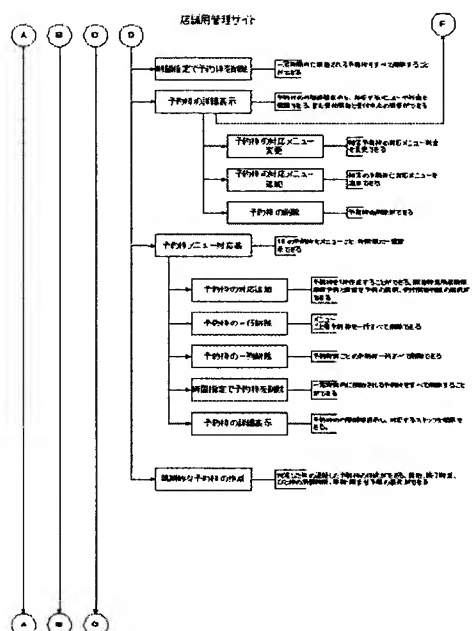
【图 20】



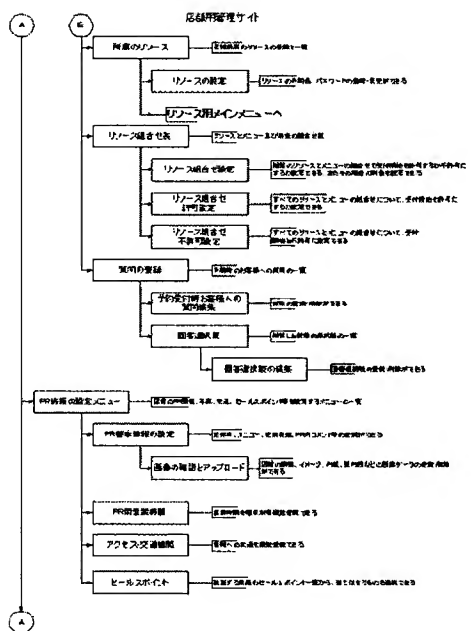
【图 26】



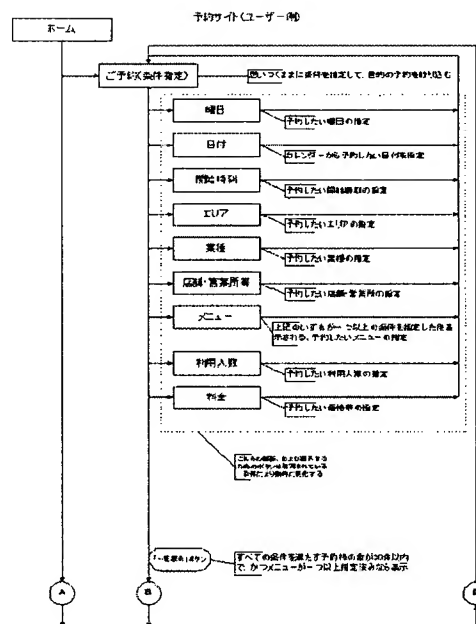
【图 2-2】



【图 2 4】



【图 27】

[illegible]

テーマコード' (参考)